TEST **REISEPORTALE**
WELCHE SIND DIE BESTEN?

Nr. 2/2025 D 7,50 Euro
CH 12,- SFR /Austria 8,30 Euro / BeNeLux 8,70 Euro
www.cleverreisen.club / www.clever-reisen-magazin.de

Clever reisen!

Clever reisen!

Das Insider-Reisemagazin seit 1986

Geburtstags 40. Jahrgang
Jubiläums-Edition

Urlaub perfekt

ÜBER 500 INSIDERTIPPS

Inklusive ar Videos

+ NEW YORK: NEUE ECKEN ENTDECKEN

BOTSWANA: ECHTES SAFARI-ABENTEUER + AUSTRALIEN: WILDER WESTEN

JAPAN: HOKKAIDO HOCH IM NORDEN + SPANIEN: BASKENLAND ÜBERRASCHT

+ ÖSTERREICH: ALPENPERLE KAUNERTAL + FRANKREICH: METZ & NANCY

+ POLEN: NATURPARADIES PODLACHIEN

Special
DEUTSCHLAND
BODENSEE
BALTRUM
BAYERN
+ REISE GEWINNEN

+ GEWINNEN SIE!
FAMILIENURLAUB
IM TOP-RESORT

UNSERE LIEBLINGSZIELE AM
Mittelmeer
+ DIE BESTEN 10 HOTELS

MEHR ERLEBEN

PREISTIPPS: ALBANIEN, BULGARIEN, KROATIEN & MONTENEGRO
STOPOVER: GRATIS ÜBERNACHTEN
BUSINESS CLASS: ZUM HALBEN PREIS
SÜDOSTASIEN: BEACH HOPPING
FLORIDA: DISNEY PARKGUIDE

EXTRA im Heft

250417141354XN-01 am 17.04.2025 über http://www.united-kiosk.de

REISEPORTALE IM TEST

Wo gibt es die beste Beratung für den Traumurlaub?

Die Wahl des perfekten Reiseziels, die Buchung des Urlaubs oder wichtige Fragen rund um die Reise – eine kompetente Urlaubsberatung kann den Unterschied zwischen einer Traumreise und einer Enttäuschung ausmachen. Doch wo gibt es eine solche perfekte Beratung?
Clever reisen! hat 12 bekannte Reiseportale getestet.

Jeder Reisende hat ganz unterschiedliche Vorstellungen von seinem Urlaub. Eine gute Urlaubsberatung beginnt mit dem Zuhören und Verstehen der individuellen Bedürfnisse und Wünsche des Kunden. Ein kompetenter Berater stellt gezielt Fragen, um die Vorlieben, Interessen und auch das Budget des Reisenden zu ermitteln. Dadurch wird sichergestellt, dass die vorgeschlagenen Reiseoptionen optimal auf den Kunden zugeschnitten sind.

Ein Urlaubsberater sollte bestenfalls jahrelange Erfahrung und umfangreiche Kenntnisse über Reiseziele, Unterkünfte und Aktivitäten mitbringen, um wertvolle Tipps und Empfehlungen zu geben, die über das hinausgehen, was man in Reiseführern oder Online-Bewertungen findet. Er sollte die besten Reisezeiten, versteckte Geheimtipps und potenzielle Fallstricke, auch bei den Einreisebestimmungen, kennen, die unerfahrene Reisende möglicherweise übersehen. Diese Informationen sind wichtig, um Enttäuschungen zu vermeiden und das Urlaubserlebnis zu optimieren.

Aber: Wie sieht die Praxis tatsächlich aus? „Clever reisen!“ hat getestet, wie gut eine solche individuelle Reise-Beratung tatsächlich funktioniert. In die Karibik möchten wir – in die Dominikanische Republik, 2 Wochen im September. Mindestens 4-Sterne, direkt am Strand und mit einem guten Sportangebot. Wir wünschen ein Adults-only-Hotel und natürlich All inclusive. Gesamtbudget für 2 Personen: bis zu 4.500 Euro. Gerne fliegen wir ab Düsseldorf oder Köln; da uns aber ein Direktflug ganz wichtig ist, kommt natürlich auch Frankfurt infrage, dann natürlich mit einem Zug zum Flug-Ticket.

Zudem benötigen wir auch noch Informationen zu den Einreisebestimmungen, möglichen Pflichtimpfungen und dem Wetter im September. Die Hurrikan-Saison in der Dominikanischen Republik dauert ca. von Anfang Juni bis Ende November und hat ihren Höhepunkt im September. Und: Dürfen wir als Diabetiker unser benötigtes Insulin einfach so mitnehmen? Das alles wollten wir

2504171141354XN-01 am 17.04.2025 über http://www.united-kiosk.de

REISEPORTALE IM TEST:
Wie gut ist die Urlaubsberatung?

Reiseportal	Ergebnis Servicehotline	Ergebnis E-Mail	Gesamtergebnis
nix-wie-weg.de Clever reisen! Testsieger	20 Punkte **sehr gut**	5 Punkte **sehr gut**	25 Punkte **sehr gut**
Urlaub.de Clever reisen! Testsieger	20 Punkte **sehr gut**	5 Punkte **sehr gut**	25 Punkte **sehr gut**
Check24.de Clever reisen! sehr gut	18 Punkte **sehr gut**	6 Punkte **sehr gut**	24 Punkte **sehr gut**
ab-in-den-urlaub.de Clever reisen! gut	18 Punkte **sehr gut**	3 Punkte **befriedigend**	21 Punkte **gut**
Travelscout24.de Clever reisen! gut	18 Punkte **sehr gut**	0 Punkte **ungenügend**	18 Punkte **gut**
Holidaycheck.de	15 Punkte **gut**	0 Punkte **ungenügend**	15 Punkte **befriedigend**
weg.de	14 Punkte **befriedigend**	0 Punkte **ungenügend**	14 Punkte **ausreichend**
12-travel.de	13 Punkte **befriedigend**	0 Punkte **ungenügend**	13 Punkte **ausreichend**
Sonnenklar.TV	7 Punkte **mangelhaft**	5 Punkte **sehr gut**	12 Punkte **ausreichend**
hlx.de	8 Punkte **mangelhaft**	0 Punkte **ungenügend**	8 Punkte **mangelhaft**
Expedia.de	2 Punkte **mangelhaft**	0 Punkte **ungenügend**	2 Punkte **mangelhaft**
opodo.de	0 Punkte **ungenügend**	0 Punkte **ungenügend**	0 Punkte **ungenügend**

wissen und haben dazu den Kundenservice und die Reiseberatung von 12 bekannten Reiseportalen anonym angerufen und uns zu unseren Wünschen beraten lassen. Das Ergebnis überrascht!

Auf der Suche nach Beratung

Viele Reiseportale veröffentlichen ihre Rufnummer zur Beratung und Buchung sowie auch die Servicezeiten prominent auf der Startseite, Kosten entstehen ausschließlich durch den eigenen Telefonanbieter. Die Servicezeiten zeigen sich dabei sehr kundenorientiert, teilweise wird die Beratung sogar bis in den späten Abend und am Wochenende angeboten. Aber insbesondere die „Großen“ der Branche, wie z.B. Holidaycheck, Check24 und Expedia bieten unterschiedliche Kontaktwege. Bei Holidaycheck ist eine Telefonnummer erst auf einer Menü-Unterseite zu finden. Bei Check24 fordert man über einen Chat-Bot einen persönlichen Rückruf an, der dann allerdings sehr schnell zum gewünschten Termin und mit sehr guter Beratung erfolgte.

Expedia bietet gar keine telefonische Beratung an. Bei Opodo gibt es nur ein Kundenportal mit einem umfangreichem Frage-Antwort-Bereich, aber keiner Möglichkeit zu einer persönlichen Kontaktaufnahme.

Bilder: adobe, depositphotos

SO WURDE GETESTET:

Ende Februar/Anfang März 2025 wurde der Telefonservice von 12 Reiseportalen anonym zu einer 14-tägigen Reise in die Dom.Rep. für zwei Personen befragt. *Punktevergabe:* Hotelangebote (mind. 4*, Adults only, strandnah, Sportangebot, AI, Gesamt-Budget 4.500 Euro) 3 und mehr Hotels = 2 Punkte, 1 - 2 Hotels = 1 Punkt, Einreiseformalien, Impfungen, Wetter, Mitnahme von Diabetiker-Medikament = jeweils 2 Punkte bei korrekter Angabe, 1 Punkt bei Verweisen z.B. aufs Auswärtige Amt/Airline etc.

Zusätzlich wurden folgende Kriterien bewertet: Freundlichkeit/Bemühung (bis 2 Punkte), Dauer der Warteschleife (bis 2 Punkte), Auffindbarkeit der Servicenummer (bis 2 Punkte) und Servicezeiten (bis 2 Punkte). Für richtige Teilantworten konnte es auch 0,5 Punkte geben. Für keine oder falsche Antworten gab es 0 Punkte. Es konnten Sonderpunkte vergeben werden, z.B. für besondere Hinweise.
Benotung: 20-18 Punkte = sehr gut, 17-15 Punkte = gut, 14-12 Punkte = befriedigend, 11-9 Punkte = ausreichend, 8-4 Punkte = mangelhaft, 3-0 Punkte = ungenügend

Beim Test per E-Mail waren insgesamt 6 Punkte möglich: Hotelangebote (mind. 4, möglichst Direktflug, strandnah, Sportangebot, AI, Gesamt-Budget 4.500 EUR): 3 und mehr passende Hotels = 3 Punkte, 2 Hotels = 2 Punkte, 1 Hotel = 1 Punkt), Einreiseformalien, Wetter, Mitnahme von Diabetiker-Medikamenten = jeweils 1 Punkt bei korrekter Angabe*

Benotung: 6/5 Punkte= sehr gut, 4 Punkte = gut, 3 Punkte = befriedigend, 2 Punkte = ausreichend, 1 Punkt = mangelhaft, 0 Punkte = ungenügend

Test: Telefon/E-Mail - maximale Gesamtpunkte: 26
26-24 Punkte: sehr gut (3 mal vergeben)
23-20 Punkte: gut (1 mal)
19-15 Punkte: befriedigend (2 mal)
14-10 Punkte: ausreichend (3 mal)
9-3 Punkte: mangelhaft (1 mal)
unter 3 Punkten: ungenügend (2 mal)

2504171411354XN-01 am 17.04.2025 über http://www.united-kiosk.de

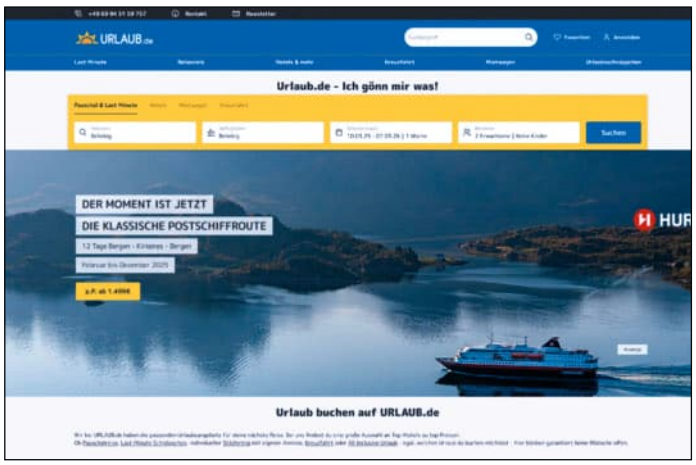


Bild: Screenshots der Veranstalter

Hier ist die Beratung sehr gut: Nix-wie-weg.de und Urlaub.de überzeugten am Telefon und per E-Mail

Beratung am Telefon

Bei unseren Anrufen am Vormittag hatten wir immer sehr schnell einen Berater am Telefon. Alle gaben sehr freundlich Auskunft – allerdings war die Beratungqualität sehr unterschiedlich. Bei Holidaycheck, Nix-wie-weg, Check24, Travelscout24, Ab-in-den-Urlaub und Urlaub.de nahm man sich ganz viel Zeit, fragte explizit unsere Wünsche ab und konnte die gestellten Fragen korrekt beantworten. Die Hurrikan-Gefahr im September wurde allerdings fast immer abgewiegelt. Erfreulich hier die Mitarbeiter von Check24 und Urlaub.de, die kompetent auf die Möglichkeit von Hurrikans im September aufmerksam machten, als bessere Reisezeit den Dezember bis April vorschlugen und bei den Reiseangeboten auch gleich zusätzliche Alternativvorschläge mitschickten. Das war uns dann jeweils einen Sonderpunkt wert.

Hervorzuheben war die Beratung bei Nix-wie-weg - eine wirklich auf die Wünsche eingehende kompetente Beratung, gestützt durch eigene Erfahrung und die Aufzählung von Vor- und Nachteilen der diversen Reiseregionen in der Dom.-Rep. Am liebsten wären wir sofort losgeflogen! Auch das war uns einen Sonderpunkt wert.

Bei HLX war die Verständigung ein wenig schwierig und daher auch die Qualität der Beratung durch eine trotzdem sehr bemühte Beraterin nicht wirklich gut. Und bei Sonnenklar.TV schienen unsere Wünsche überhaupt nicht zu interessieren. Obwohl wir immer gleich mitteilten, dass wir eine Beratung wünschen, schlug die Mitarbeiterin uns nur zwei Reisen in die Dom.-Rep. vor, die wohl gerade auch im TV-Kanal beworben wurden, statt überhaupt nach unseren Wünschen zu fragen. Nachdem wir später diese Offerten geprüft hatten, konnten wir feststellen, dass es sich um tatsächlich sehr günstige und sicher wunderschöne Hotels handelte – aber eben leider an unseren (nicht abgefragten) Wünschen vorbei.

Die Informationen zu den Einreisebestimmungen und möglichen Pflichtimpfungen kamen immer prompt und korrekt. Auch die Fragestellung zur Mitnahme von Insulin wurde kompetent beantwortet. Die Mitarbeiterinnen von Travelscout24 und Nix-wie-weg wussten gut Bescheid und waren besonders um den Kunden bemüht, denn sie wollten sich bei einer möglichen Buchung direkt im Hotel um die kühle Lagerung des Medikaments und bei der Airline um die erforderliche Anmeldung kümmern.

Die Mühe, die sich die Reiseberater machten, war allerdings sehr unterschiedlich. Nicht alle interessierten sich tatsächlich für unsere speziellen Wünsche, einigen schien auch unser Budget wenig interessant.

Angebote: Top oder Flop?

Die passenden Urlaubsangebote sollten wir immer per Mail erhalten – leider hat das bei HLX nicht funktioniert und das Postfach blieb leer. Hier hatte uns die Mitarbeiterin allerdings auch schon während des Telefonats zwei mögliche Urlaubshotels genannt. Trotzdem gehören zu einem Angebot ja noch deutlich mehr Informationen. Und bei Weg.de war der Mitarbeiterin scheinbar unser Wunsch nach einem Adults-only-Hotel entgangen, denn das umfangreiche Angebot enthielt nur ein einziges Erwachsenen-Hotel. Bei Sonnenklar gab es natürlich keine solche Angebots-Mail, weil wir ja schon während des kurzen Telefonats zwei Angebots-Nummern bekommen hatten.

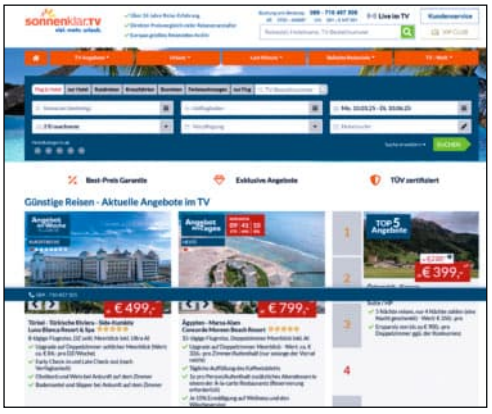
Holidaycheck mailte uns zwei passende Angebote – allerdings nur über einen Urlaubszeitraum von 12 Übernachtungen – schade, da hätten wir 2 Urlaubstage verschenkt. Bei 12Travel passten leider von 7 Angeboten nur 2 in unser Budget – die anderen lagen ziemlich weit drüber, eines war fast doppelt so teuer! Ansonsten bekamen wir viele passende Angebote – sehr erfreulich, dass z.B. Ab-in-den-Urlaub, Check24 und Nix-wie-weg auch einige Offerten präsentierten, die deutlich unter unserem Budget lagen und trotzdem alle Wünsche erfüllten. Das nennt sich wirklich kundenorientiert.

Kundenberatung? - Nein danke!

Opodo und Expedia scheinen auf persönliche Kundenberatung gar keinen Wert zu legen. Bei Expedia bekamen wir den Hinweis, dass unter der angegebenen Rufnummer keine Beratung stattfindet, sondern nur Hilfestellung bei einer Buchung. Bei Opodo ist es weder möglich, per Email einen Kontakt für eine individuelle Anfrage herzustellen, noch gibt es eine Telefonnummer für eine Reiseberatung. Das sehr umfangreiche Hilfeportal funktioniert nur nach Eingabe einer Buchungsnummer.

E-Mails: Von schnell bis gar nicht

Neugierig waren wir auch, welche Antworten wir von den aufgeführten Reiseportalen auf eine Mail mit unseren Reisewünschen und Fragen erhalten. Hierzu wollten wir zwei Wochen im April einen Badeurlaub auf Sansibar machen. Ansonsten waren die Modalitäten die gleichen wie bei der telefonischen Beratung, auf ein Adults only Hotel verzichteten wir hier allerdings.



Sonnenklar.TV konnte nur bei der Anfrage per E-Mail sehr gut punkten

250417141354XN-01 am 17.04.2025 über http://www.united-kiosk.de

Bild: Screenshots der Veranstalter

Scheinbar sind Anfragen per Mail bei etlichen Portalen eher nicht willkommen. Bei Travelscout24 und Nix-wie-weg, bei Urlaub.de und HLX fanden sich die Mail-Adressen einladend direkt auf der Startseite. Bei Holidaycheck mussten wir lange suchen, bei Check24 und Ab-in-den-Urlaub muss man erst wieder den Bot bemühen. Bei Sonnenklar.TV und 12Travel findet man nur ein Kontaktformular. Geantwortet haben nur fünf von 12 Reiseportalen: Nix-wie-weg, Check24, Ab-in-den-Urlaub, Sonnenklar.TV und Urlaub.de.
Weg.de und Holidaycheck schickten Mails mit „Rückfragen“ nach Informationen, die alle bereits in der Anfragemail standen - danach kam keine Antwort mehr. HLX wollte lieber telefonisch beraten, von Travelscout24 und 12Travel haben wir auch bis 14 Tage später nichts gehört, bei Expedia funktionierte die Link-Weiterleitung nicht, Opodo kann man nicht individuell kontaktieren. Das ist insgesamt gesehen ein eher unbefriedigendes Ergebnis.

Nur 5 Portale antworten

Die Antworten der Portale Nix-wie-weg, Check24, Ab-in-den-Urlaub, Sonnenklar.TV und Urlaub.de. waren dafür gut bis sehr gut. Unsere Fragen zum Wetter, zu den Einreiseformalien, der Medikamentenmitnahme und den Impfbestimmungen wurden kompetent beantwortet oder verlinkt. Allerdings hat kein Portal bei den Einreisebestimmungen für Sansibar darauf hingewiesen, dass seit Oktober 2024 eine obligatorische Einreiseversicherung der Zanzibar Insurance Corporation (ZIC) für die Dauer eines Aufenthalts bis zu 92 Tagen abgeschlossen werden muss (44 USD). Die Urlaubsangebote entsprachen meist unseren Wünschen, auch das Budget wurde berücksichtigt.

Aufpassen bei den Preisen!

Teuer oder preisgünstig? So wurde uns das Hotel Select at Casa Marina im Norden der Dom.-Rep. z.B. von Travelscout24 und 12Travel angeboten, vom 5.–19. September, Flug ab Frankfurt mit der Condor, im Select Premium Garden View-Zimmer, All inclusive für einen Gesamtpreis von 4.308 Euro. Sparen Sie gerne fast 700 Euro? Dann sollten Sie diesen Urlaub lieber bei Nix-wie-weg buchen, denn dort kostet er nur 3.630 Euro – wenn Sie vom 3.–18. September, ebenfalls ab FRA mit der Condor, fliegen würden.

Fast 600 Euro hätten wir gespart, wenn wir das Hotel Viva V Samana by Wyndham mit Abflug ab Frankfurt (Condor) statt mit Travelscout24 oder 12Travel besser mit Nix-wie-weg, Urlaub.de oder Ab-in-den-Urlaub gebucht hätten. Gleiches Zimmer – gleiche Leistung – Abflüge innerhalb weniger Tage (3., 5. oder 7. September). Statt einem Gesamtpreis von 4.518 Euro hätten wir nur 3.948 EUR bzw. 3.954 Euro zahlen müssen.

Tipp: Auch wenn die Reiseberatung wirklich gut ist, kann man sich nicht darauf verlassen, den günstigsten Preis für diese Reise zu bekommen. Ein Preisvergleich des Traumurlaubs bei einem der vielen Preisvergleichsportale ist und bleibt wichtig!

Künstliche Intelligenz? Sophie, Theo & Co

Chat-Bots und virtuelle Assistenten sind auch auf Urlaubsportalen zu einem beliebten Werkzeug geworden. Sie sollen eine bequeme Möglichkeit bieten, schnell Informationen zu erhalten, Buchungen vorzunehmen und Fragen zu klären. Das aber scheint noch nicht wirklich zu funktionieren.

12-Travel verlangt auf dem Kontaktformular zwingend eine Telefonnummer

Unsere Frage nach den besten 5 Strandhotels an der Playa de Palma auf Mallorca konnten sie nicht beantworten, auch die Frage, ob es Pflichtimpfungen für eine Reise in die Dominikanische Republik gibt, blieb unbeantwortet. Wir haben nur Bots gefunden, die allenfalls auf vordefinierte Fragen antworten konnten oder eben inhaltsbezogen an einen wirklichen Berater weitergeleitet haben.

Reiseportale - das Testfazit

Wer für die Planung einer Reise eine persönliche, kompetente, umfassende und individuelle Beratung wünscht, der sollte sich an die Servicenummern von Nix-wie-weg.de, Urlaub.de und Ab-in-den-Urlaub wenden, oder sich bei Check24 von der digitalen Reise-Assistentin Sophie für einen Rückruf anmelden lassen. Dann wird man wirklich sehr gut beraten.

Besonders erfreulich fanden wir, dass Urlaub.de nach einem nicht so positiven Ergebnis bei unserem letzten Test vor drei Jahren, das Beratungskonzept deutlich überarbeitet und ausgebaut hat. Von einem schwachen „Ausreichend“ jetzt zum Testsieger aufzusteigen - das ist wirklich eine tolle Leistung.

Dies sollte für die schlecht bewerteten Reiseportale sicher ein Ansporn sein, ihr Beratungskonzept im Sinne des Kunden noch einmal zu überdenken und zu modifizieren. Trotz aller Informationen im Internet ist vielen Urlaubern eine persönliche, individuelle und den Wünschen entsprechende Beratung für ihre schönste Zeit im Jahr sehr wichtig.

Auffallend, dass gerade bei den kleineren Unternehmen der zeitintensive Beratungsservice sehr gut funktioniert! Hier ist der Kunde noch König, wie wohl auch bei vielen Reisebüros direkt am eigenen Wohnort.

Test & Text:
Daniela Supper-Wegener

Die Dominikanische Republik gehört zu den beliebtesten Reisezielen der Karibik. Die Reise-Experten der getesteten 12 Portale konnten nicht alle bei der Beratung überzeugen - nur fünf waren gut bis sehr gut!

2504171411354XN-01 am 17.04.2025 über http://www.united-kiosk.de